

Rapport

Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs

Automne 2021



DATE 2022-02-24 NUMÉRO DE PROJET 70133-180



Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Contexte, objectifs et méthodologie | 04 |
| Profil des répondants | 07 |
| Faits saillants | 09 |
| Résultats détaillés | 13 |
| 1. La satisfaction en général | 14 |
| 1.1 Attentes des citoyens | 15 |
| 1.2 Satisfaction générale | 16 |
| 1.3 Raisons expliquant la satisfaction | 18 |
| 1.4 Raisons expliquant l'insatisfaction | 19 |
| 1.5 Taux de recommandation net | 20 |
| 2. La satisfaction à l'égard des services municipaux | 21 |
| 2.1 Aperçu général | 22 |
| 2.2 Travaux publics et gestion des matières résiduelles | 23 |
| 2.3 Transport et mobilité intelligente | 25 |
| 2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité | 27 |
| 2.5 Culture, sports, loisirs et vie communautaire | 30 |
| 2.6 Gestion de l'eau et qualité du milieu | 32 |

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| 2.7 Interaction citoyenne | 34 |
| 2.8 Services municipaux à améliorer en priorité | 35 |
| 3. Les communications et l'expérience citoyen | 36 |
| 3.1 Quantité et pertinence de l'information | 37 |
| 3.2 Moyens de communication privilégiés | 38 |
| 3.3 Connaissance du service 311 | 39 |
| 3.4 Demandes de service | 41 |
| 3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service | 43 |
| 4. Services saisonniers | 44 |
| 4.1 Satisfaction à l'égard des services automnaux | 45 |
| ANNEXE | 47 |



CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Contexte, objectifs et méthodologie

Contexte de l'étude

Soucieuse de demeurer en phase avec les besoins et les attentes de ses citoyens, la Ville de Québec mesure régulièrement leur niveau de satisfaction à l'égard de ses services et leur opinion sur les modifications qui pourraient leur être apportées.

Dixième d'une série de mesures trimestrielles pour les années 2019, 2020, 2021 et 2022, cette étude avait pour objectifs de :

- Évaluer la satisfaction des citoyens à l'égard des services offerts par leur Ville et, plus particulièrement, des services estivaux;
- Identifier leurs sources de satisfaction, d'insatisfaction et les améliorations qu'ils souhaiteraient voir apportées en priorité;
- Mesurer l'adhésion à certains projets de modification à la prestation de services et la connaissance de certains services.

Population et échantillon

Pour ce faire, Léger a mené un sondage web auprès de 1000 répondants répartis proportionnellement dans les six arrondissements de la ville. L'échantillon a été tiré à partir du panel d'internautes de Léger. La section *Profil des répondants* montre la répartition sociodémographique de cet échantillon.

Questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par les professionnels de Léger en collaboration avec ceux de la Ville. Il comportait une quarantaine de variables, incluant les variables sociodémographiques. Le temps moyen requis pour le remplir a été de 10 minutes 44 secondes.

Collecte des données

Un prétest a été effectué dans le but de valider le questionnaire et d'assurer le déroulement logique et la compréhension des questions. Le prétest a eu lieu le 17 janvier 2022 auprès de 26 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 18 au 27 janvier 2022.

Mentionnons qu'en raison de la pandémie de COVID-19, certains services offerts par la Ville de Québec ont été affectés par les recommandations et restrictions de la Santé publique au cours de cette période.

Contexte, objectifs et méthodologie

Pondération des résultats et précision statistique

Afin d'assurer la représentativité de l'échantillon, les données brutes de l'étude ont été pondérées selon le sexe, l'âge, le niveau de scolarité, la présence d'enfant(s) dans le ménage, le statut de propriétaire ou de locataire et l'arrondissement de résidence à partir des données du recensement 2016 de Statistique Canada.

À titre indicatif, un échantillon probabiliste de même taille ($n=1000$) aurait une marge d'erreur maximale de $\pm 3,1$ % dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20).

Note pour la lecture du rapport

Dans les tableaux et les graphiques, le « n » représente le nombre réel de personnes interrogées.

Le cas échéant, les totaux différents de 100 % sont dus à la non-réponse, à l'arrondissement à l'entier ou à la mention multiple.

Pour certaines questions, les répondants pouvaient mentionner plus d'une réponse. Le total de ces questions est par conséquent supérieur à 100 %.

La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.

Afin de faire ressortir les écarts entre les sous-groupes à l'étude, les proportions significativement supérieures sont présentées en **vert** dans les tableaux et graphiques, alors que les proportions significativement inférieures sont présentées en **rouge**. Lorsque la différence est significative à un seuil de 0,99, le chiffre sera aussi en caractère gras. Lorsque le seuil de signification est à 0,95, le chiffre sera en couleur, mais pas en caractère gras.

Les flèches montrent quant à elles les différences statistiquement significatives à la hausse ↑ ou à la baisse ↓, depuis la dernière mesure (été 2021, sondage Léger mené auprès de 1000 répondants).

Normes Léger

Les normes Léger résultent d'une consultation auprès de 3 000 citoyennes et citoyens de l'ensemble des municipalités québécoises au moyen d'un sondage web. À des fins de comparaisons, les normes utilisées dans ce rapport sont établies à partir des résultats des villes de 150 000 habitants et plus, excluant Montréal. Notons que dans les mesures précédentes, ces normes étaient établies à partir des résultats des villes de 100 000 habitants et plus, excluant la ville de Montréal. Les normes Léger ont été remises à jour en août 2020.



PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

| <i>Le profil a été pondéré</i> | TOTAL (n=1000) |
|---|-------------------|
| Genre | |
| Masculin | 48% |
| Féminin | 52% |
| Âge | |
| 18-24 ans | 8% |
| 25-34 ans | 20% |
| 35-44 ans | 15% |
| 45-54 ans | 15% |
| 55-64 ans | 18% |
| 65 ans et plus | 25% |
| Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage | |
| Oui | 20% |
| Non | 80% |

| <i>Le profil a été pondéré</i> | TOTAL (n=1000) |
|--------------------------------------|-------------------|
| Scolarité | |
| Primaire/secondaire | 25% |
| Collégial | 43% |
| Universitaire | 31% |
| Accès à une automobile | |
| Oui | 90% |
| Non | 10% |
| Occupation | |
| Travailleur | 59% |
| Étudiant | 7% |
| Retraité, au foyer, sans emploi | 33% |
| Statut propriétaire/locataire | |
| Propriétaire | 53% |
| Locataire | 47% |

| <i>Le profil a été pondéré</i> | TOTAL (n=1000) |
|------------------------------------|-------------------|
| Revenu familial annuel brut | |
| 19 999 \$ et moins | 5% |
| De 20 000 \$ à 39 999 \$ | 13% |
| De 40 000 \$ à 59 999 \$ | 20% |
| De 60 000 \$ à 79 999 \$ | 14% |
| De 80 000 \$ à 99 999 \$ | 15% |
| De 100 000 \$ à 119 999 \$ | 10% |
| De 120 000 \$ et plus | 16% |
| Arrondissement | |
| Beauport | 15% |
| Charlesbourg | 15% |
| La Cité—Limoilou | 20% |
| Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge | 19% |
| La Haute-Saint-Charles | 16% |
| Les Rivières | 14% |



FAITS SAILLANTS



La satisfaction générale des citoyens de Québec à l'égard de la qualité des services offerts par leur Ville cette saison (7,2/10) est similaire à celle enregistrée à l'été 2021 (7,3/10).

Douze des 25 services évalués enregistrent quant à eux une hausse de satisfaction par rapport à la saison précédente, alors que la satisfaction pour tous les autres services est restée stable.

Notons que l'ensemble des services en lien avec la qualité du milieu font partie des services qui ont connu une hausse de satisfaction.

| Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10 | Été 2021 (n=1000) | Automne 2021 (n=1000) |
|--|-------------------------|--------------------------|
| La propreté de votre quartier | 7,6 | 7,9↑ |
| L'entretien des arbres et des fleurs | 7,6 | 7,9↑ |
| La propreté des parcs municipaux | 7,6 | 7,8↑ |
| La collecte des encombrants | 7,5 | 7,8↑ |
| La gestion des eaux usées | 7,6 | 7,8↑ |
| Le niveau de bruit dans votre quartier | 7,1 | 7,6↑ |
| La gestion animalière | 7 | 7,4↑ |
| La signalisation routière | 7 | 7,3↑ |
| La conservation du patrimoine | 7 | 7,3↑ |
| La réglementation sur les limites de vitesse | 6,6 | 7,0↑ |
| La gestion de la circulation automobile | 6,2 | 6,7↑ |
| La gestion du stationnement dans la rue | 6,2 | 6,6↑ |

La probabilité de recommander de vivre à Québec (7,9/10), le sentiment de sécurité des citoyens (8,2/10) et la satisfaction de ceux qui ont adressé une demande de service à la Ville à l'égard de la prestation reçue (7,2/10) sont aussi stables par rapport à la dernière mesure.

FAITS SAILLANTS



Néanmoins, la satisfaction générale à l'égard de la qualité des services collectifs accuse cette année une baisse, légère, mais significative, par rapport à la même saison en 2020 (7,3/10, contre 7,5/10).

Cette légère baisse par rapport à l'automne 2020 se vérifie plus en détail pour neuf des 25 services sondés.

Notons toutefois que pour sept de ces services, la satisfaction enregistrée cette saison est statistiquement similaire ou supérieure à celle enregistrée à l'automne 2019, avant la pandémie de COVID-19.

| Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10 | Automne 2019 (n=1000) | Automne 2020 (n=1000) | Automne 2021 (n=1000) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| L'aménagement des parcs municipaux | 7,8 | 8 | 7,8↓ |
| Les services policiers | 7,8 | 7,9 | 7,6↓ |
| La programmation de sports et de loisirs | 7,8 | 7,8 | 7,5↓ |
| La signalisation routière | 7,3 | 7,6 | 7,3↓ |
| La réglementation sur les limites de vitesse | 7,1 | 7,3 | 7,0↓ |
| L'entretien des rues, excepté le déneigement | 6,9 | 7,3 | 6,9↓ |
| Les instances de participation publique | 6,9 | 7,1 | 6,9↓ |
| La gestion de la circulation automobile | 6,4 | 7 | 6,7↓ |
| La synchronisation des feux de circulation | 6,4 | 6,8 | 6,4↓ |

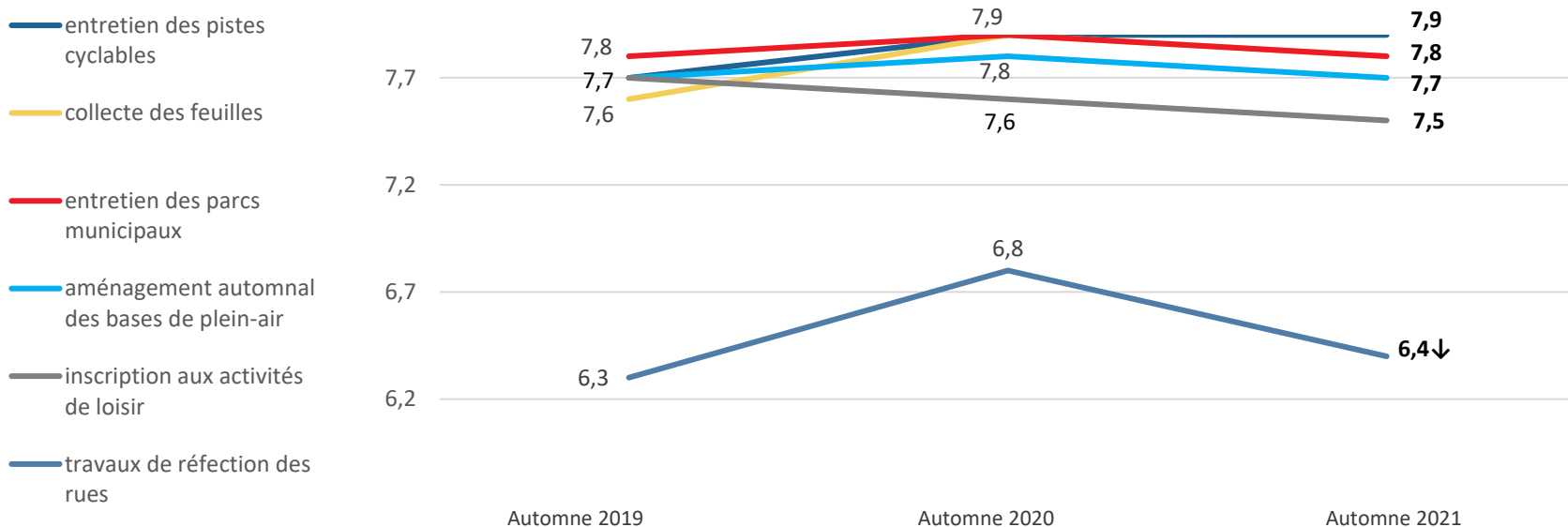


Dans le même esprit, relevons que le déneigement est cité par une proportion significativement plus élevée de citoyens insatisfaits qu'à l'automne 2020 comme première raison de leur mécontentement (28%, contre 12%). Cette proportion reste toutefois inférieure à celle enregistrée à l'automne 2019 où elle était la première raison d'insatisfaction de plus du tiers (36%) des citoyens déçus des services offerts par leur Ville.



La satisfaction moyenne à l'égard des services automnaux a elle aussi enregistré une baisse par rapport à la mesure de 2020 (7,4/10, contre 7,6/10).

Cette baisse de satisfaction moyenne est principalement attribuable à une baisse de 0,4 point sur dix de la note attribuée aux travaux de réfection des rues, le seul des six services saisonniers à enregistrer une baisse significative par rapport à l'automne 2020.





RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. La satisfaction générale

1.1. Attentes des citoyens

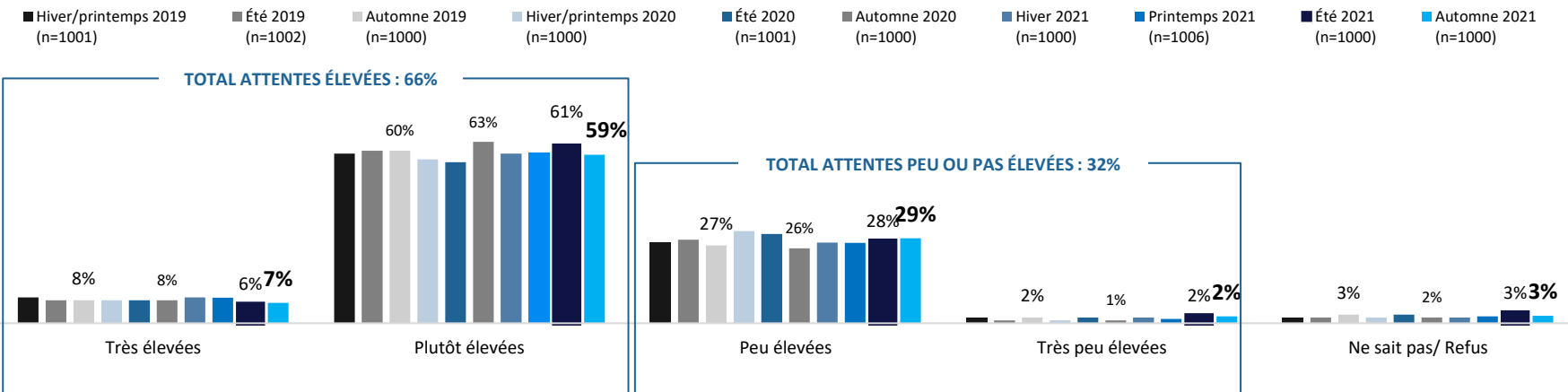
Plus de six citoyens de Québec sur dix (66%) évaluent avoir des attentes élevées à l'égard des services de leur Ville, soit une proportion similaire à la mesure de l'été 2021 (67%).

Plus précisément, 7% des citoyens disent avoir des attentes très élevées et 59% des attentes plutôt élevées.

Cette évaluation est uniforme parmi les arrondissements.

Face aux services de la Ville, diriez-vous que vos attentes sont... ?

Base : l'ensemble des répondants



| | Beauport (n=151) | Charlesbourg (n=161) | La Cité-Limoilou (n=167) | Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=199) | La Haute-Saint-Charles (n=179) | Les Rivières (n=143) |
|--|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| Total attentes élevées (très + plutôt) | 64% | 66% | 67% | 67% | 65% | 63% |
| Total attentes peu élevées (Peu + très peu) | 31% | 32% | 31% | 30% | 33% | 34% |

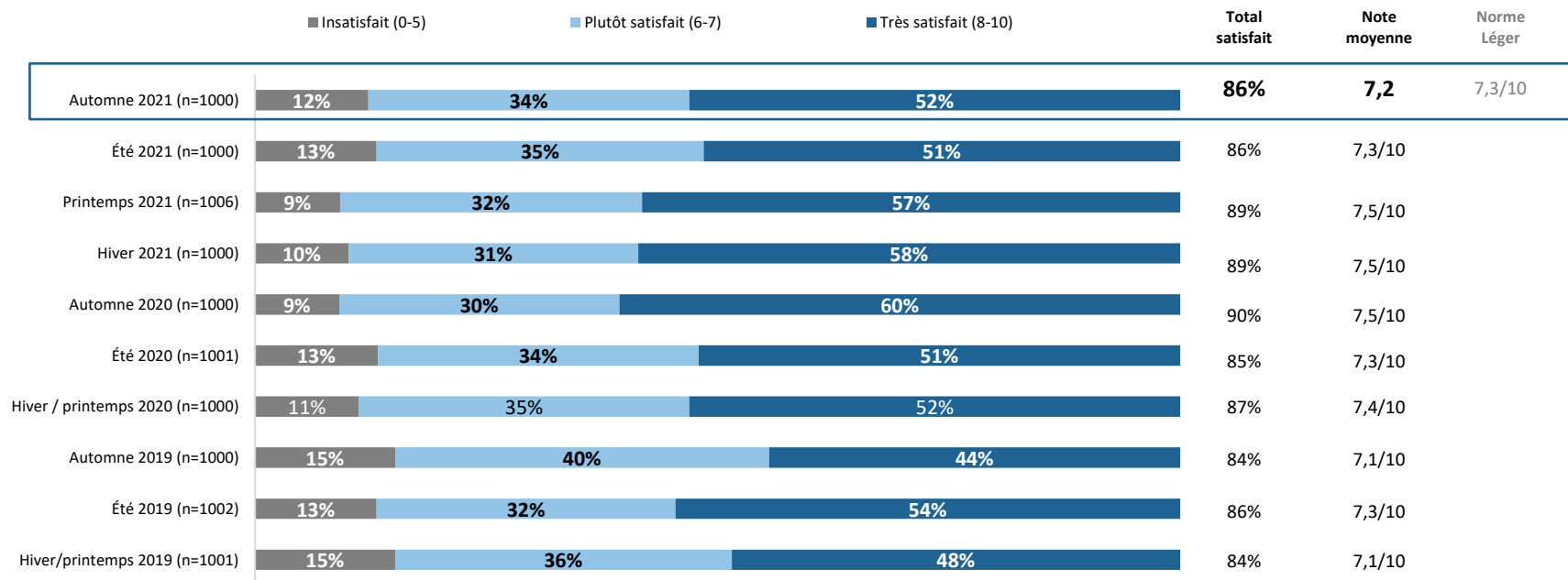
Le complément de 100 % est attribuable à la non-réponse.

1.2. Satisfaction générale – 1/2

Une note de satisfaction moyenne de 7,2/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la qualité générale des services offerts par leur Ville. Cette note est similaire à celle de la mesure précédente, mais représente une légère baisse par rapport à la même saison en 2020.

Notons que la proportion de citoyens satisfaits est similaire à celle enregistrée à l'été 2021 (86%).

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait,
quel est votre niveau de satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville de Québec ?
Base : l'ensemble des répondants



Le complément de 100 % est attribuable à la non-réponse.

1.2. Satisfaction générale – 2/2

La satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville de Québec est uniforme dans les six arrondissements.

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait,
quel est votre niveau de satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville de Québec ?

| Base : l'ensemble des répondants | TOTAL (n=1000) | Arrondissement | | | | | |
|----------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=151) | Charlesbourg (n=161) | La Cité-Limoilou (n=167) | Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=199) | La Haute-Saint- Charles (n=179) | Les Rivières (n=143) |
| TRÈS SATISFAIT (8-10) | 52% | 48% | 51% | 54% | 57% | 48% | 51% |
| PLUTÔT SATISFAIT (6-7) | 34% | 39% | 30% | 34% | 28% | 39% | 35% |
| INSATISFAIT (0-5) | 12% | 11% | 17% | 12% | 13% | 10% | 13% |
| Ne sait pas / Refus | 2% | 2% | 3% | 0% | 2% | 4% | 1% |
| Note moyenne sur 10 | 7,2 | 7,3 | 7,1 | 7,3 | 7,3 | 7,1 | 7,2 |

1.3. Raisons expliquant la satisfaction

Tout comme pour les sept dernières mesures, la qualité générale des services offerts par la Ville de Québec (14%) arrive en tête de lice des raisons expliquant la satisfaction.

Notons qu'une plus grande proportion de citoyens estime que le déneigement (11%) explique leur satisfaction comparativement à la mesure précédente.

Quel est l'élément qui contribue davantage à ce que votre satisfaction soit aussi élevée?

| Base: Les répondants très satisfaits de la qualité des services offerts (note octroyée allant de 8 à 10 sur 10) Mentions spontanées et multiples | Hiver/ printemps 2019 (n=161) | Été 2019 (n=199) | Automne 2019 (n=436) | Hiver/ printemps 2020 (n=535) | Été 2020 (n=525) | Automne 2020 (n=603) | Hiver 2021 (n=554) | Printemps (n=597) | Été 2021 (n=525) | Automne 2021 (n=537) |
|---|--|---------------------|----------------------------|--|---------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|----------------------------|
| Bons services en général / aucun problème | 20% | 21% | 9% | 12% | 13% | 13% | 16% | 10% | 15% | 14% |
| Déneigement | 2% | 7% | 9% | 3% | 3% | 7% | 5% | 2% | 3% | 11%↑ |
| Les activités offertes / variété de l'offre | 6% | 9% | 9% | 7% | 4% | 8% | 8% | 7% | 4% | 7% |
| Ville propre / bien entretenue | 7% | 19% | 8% | 8% | 10% | 5% | 6% | 10% | 10% | 6%↓ |
| Beaucoup de services offerts / des services de proximité | 0% | 0% | 9% | 7% | 8% | 12% | 5% | 5% | 5% | 4% |
| Le service 311 / bonne communication avec la Ville | 0% | 0% | 4% | 6% | 2% | 1% | 2% | 4% | 3% | 4% |
| Sécuritaire | 2% | 2% | 2% | 3% | 2% | 3% | 3% | 2% | 3% | 4% |
| Le service de collecte des ordures | - | - | - | - | 2% | 1% | 3% | 2% | 2% | 4% |
| Efficacité / réponses rapides | 8% | 5% | 4% | 5% | 5% | 3% | 3% | 5% | 3% | 3% |
| Bonne qualité de vie | 6% | 5% | 3% | 3% | 5% | 3% | 1% | 4% | 4% | 2% |
| Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions | 10% | 6% | 5% | 6% | 5% | 7% | 6% | 5% | 3% | 2% |
| Les parcs | 2% | 0% | 0% | 2% | 1% | 2% | 3% | 3% | 3% | 2% |
| Le transport en commun | 1% | 4% | 5% | 1% | 2% | 1% | 1% | 2% | 2% | 1% |
| Belle ville | 2% | 5% | 3% | 2% | 0% | 1% | 2% | 1% | 2% | 1% |
| La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin | - | - | - | - | - | - | 1% | 1% | 2% | 1% |
| Les taxes municipales sont raisonnables | - | - | - | 1% | 1% | 1% | 1% | - | - | 1% |
| Le développement des infrastructures / Les projets de la Ville | - | - | - | - | 2% | 2% | 2% | 1% | 1% | 0% |
| Les rues piétonnes | - | - | - | - | - | - | 1% | - | - | 0% |
| Autre | 0% | 4% | 2% | 2% | 5% | 5% | 5% | 2% | 5% | 3% |
| Ne sait pas / Refus | 34% | 34% | 27% | 30% | 31% | 25% | 25% | 33% | 30% | 30% |

1.4. Raisons expliquant l'insatisfaction

Le déneigement est encore une fois la première raison d'insatisfaction citée spontanément (28%). Notons une hausse importante de cette proportion en comparaison à la mesure de la saison précédente et en comparaison à l'automne 2020. Elle reste néanmoins inférieure à celle enregistrée à l'automne 2019.

Pour quelle raison principale êtes-vous insatisfait?

| Base: Les répondants insatisfaits de la qualité des services offerts (note octroyée allant de 0 à 5 sur 10) Mentions spontanées et multiples | Hiver/ printemps 2019 (n=146) | Été 2019 (n=130) | Automne 2019 (n=134) | Hiver/ printemps 2020 (n=100) | Été 2020 (n=124) | Automne 2020 (n=85) | Hiver 2021 (n=101) | Printemps 2021 (n=83) | Été 2021 (n=122) | Automne 2021 (n=118) |
|---|--|---------------------|----------------------------|--|---------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------|----------------------------|
| Déneigement | 18% | 19% | 36% | 15% | 11% | 12% | 12% | 14% | 12% | 28%↑ |
| Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur | 9% | 12% | 3% | 2% | 3% | 7% | 3% | 3% | 8% | 9% |
| Manque d'écoute des citoyens/ Traitement des demandes / suivi des dossiers / lenteur administrative | 7% | 3% | 9% | 9% | 4% | 8% | 4% | 5% | 4% | 6% |
| Le mauvais état de la chaussée / nids de poules | 11% | 10% | 1% | 6% | 6% | 0% | 9% | 9% | 6% | 4% |
| Taxes trop élevées | 4% | 7% | 6% | 7% | 6% | 3% | 3% | 4% | 12% | 3%↓ |
| Dossier du tramway (sans précision) | 1% | 3% | 1% | - | 2% | 2% | 0% | 3% | 5% | 3% |
| Gestion des matières résiduelles / compostage | 5% | 4% | 3% | 4% | 2% | 1% | 4% | 1% | 4% | 2% |
| La gestion et le contrôle des finances publiques | 0% | 2% | 1% | 9% | 3% | 10% | 2% | 5% | 2% | 2% |
| Manque d'entretien (autre et sans précisions) | 2% | 2% | 3% | 1% | 1% | 7% | 1% | 4% | 2% | 2% |
| Transport en commun | 4% | 1% | 2% | 3% | 2% | 2% | 5% | 2% | 2% | 2% |
| Les travaux publics (lenteur, nombreux chantiers) | - | - | - | - | - | - | - | 2% | 2% | 2% |
| Nettoyage des rues | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1% |
| Les citoyens ne sont pas la priorité | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1% |
| Le maire / l'administration actuelle | 3% | 9% | 3% | 5% | 3% | 6% | 3% | 7% | 2% | 0% |
| Système de santé | - | - | - | - | - | - | - | 1% | 2% | 0% |
| Insécurité / manque de présence de la police | - | - | - | - | - | - | 2% | 5% | 1% | 0% |
| La gestion de la circulation | - | - | - | - | - | - | - | 4% | 1% | 0% |
| Les stationnements | - | - | - | - | 2% | 2% | 3% | 1% | 1% | 0% |
| Une consultation publique est nécessaire concernant le dossier du tramway et du 3ème lien | 2% | 0% | 2% | 5% | 1% | 3% | 4% | 0% | 1% | 0% |
| Manque de transparence | 1% | 1% | 1% | 3% | 2% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Autres | 7% | 4% | 0% | 5% | 13% | 10% | 14% | 7% | 5% | 9% |
| Ne sait pas / Refus | 21% | 22% | 24% | 16% | 25% | 18% | 28% | 17% | 26% | 27% |

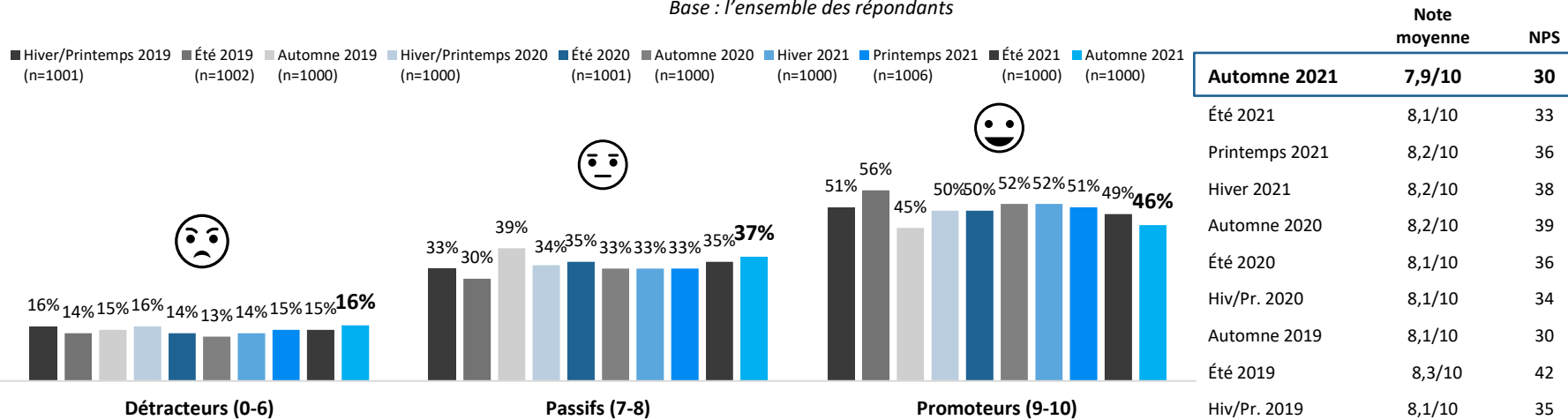
1.5. Taux de recommandation net (NPS)

La note moyenne accordée par les citoyens à la probabilité de recommander à des amis de venir vivre à Québec est statistiquement semblable à celle octroyée lors de la mesure précédente. Cette note se reflète par un taux de recommandation net (NPS)* de 30.

Soulignons que la proportion de détracteurs est significativement plus élevée dans l'arrondissement La Haute-Saint-Charles (23%).

Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant "pas du tout probable" et 10 étant "extrêmement probable", quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de venir à Québec?

Base : l'ensemble des répondants



| | Note moyenne | NPS |
|---------------------|---------------|-----------|
| Automne 2021 | 7,9/10 | 30 |
| Été 2021 | 8,1/10 | 33 |
| Printemps 2021 | 8,2/10 | 36 |
| Hiver 2021 | 8,2/10 | 38 |
| Automne 2020 | 8,2/10 | 39 |
| Été 2020 | 8,1/10 | 36 |
| Hiv/Pr. 2020 | 8,1/10 | 34 |
| Automne 2019 | 8,1/10 | 30 |
| Été 2019 | 8,3/10 | 42 |
| Hiv/Pr. 2019 | 8,1/10 | 35 |

| Base : l'ensemble des répondants | Arrondissement | | | | | |
|----------------------------------|------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| | Beauport (n=151) | Charlesbourg (n=161) | La Cité-Limoilou (n=167) | Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=199) | La Haute-Saint-Charles (n=179) | Les Rivières (n=143) |
| PROMOTEURS (9-10) | 47% | 48% | 51% | 47% | 32% | 49% |
| PASSIFS (7-8) | 36% | 33% | 36% | 37% | 45% | 32% |
| DÉTRACTEURS (0-6) | 15% | 18% | 11% | 15% | 23% | 17% |

Le complément à 100% représente la non-réponse.

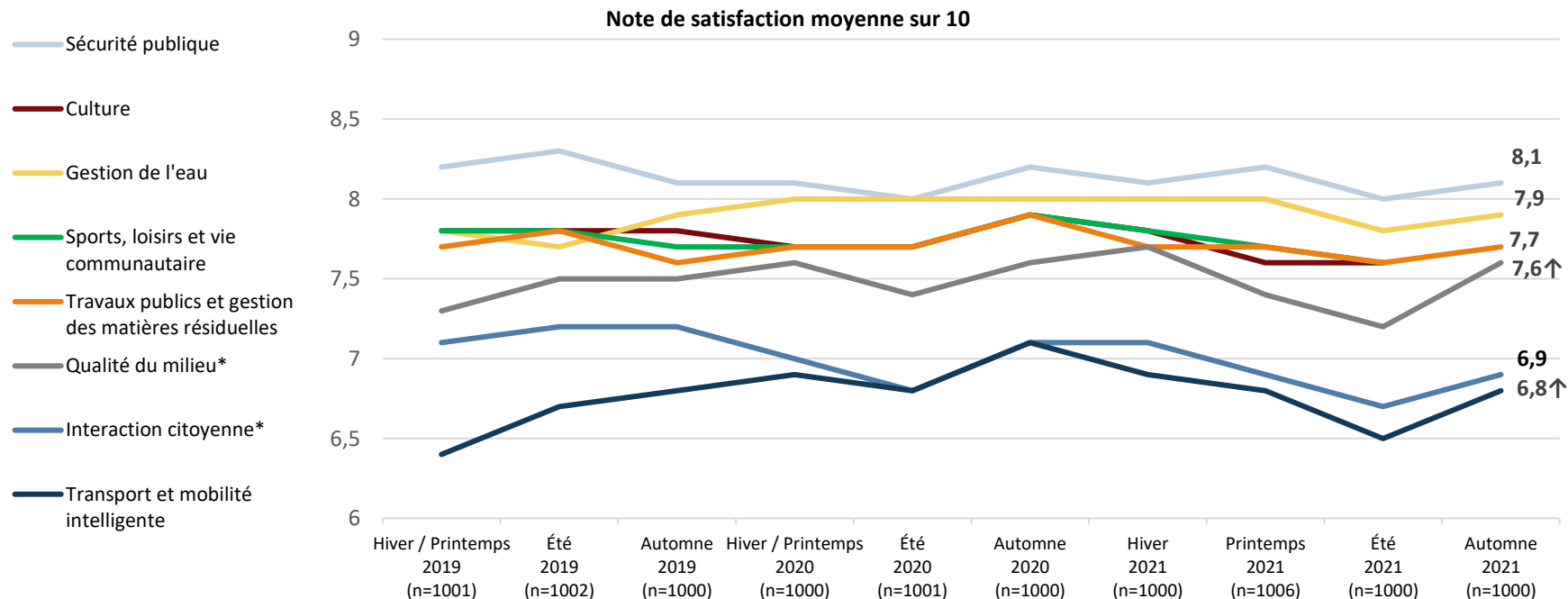
La formule du taux de recommandation net est la suivante : NPS = % de promoteurs - % de détracteurs.

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.1 Aperçu général

Dans l'ensemble, deux catégories de services ont connu des hausses significatives de satisfaction: la qualité du milieu (7,6) et les services de transport et de mobilité intelligente (6,8).

La satisfaction à l'égard des six autres catégories de services est statistiquement stable par rapport à la mesure de l'été 2021.

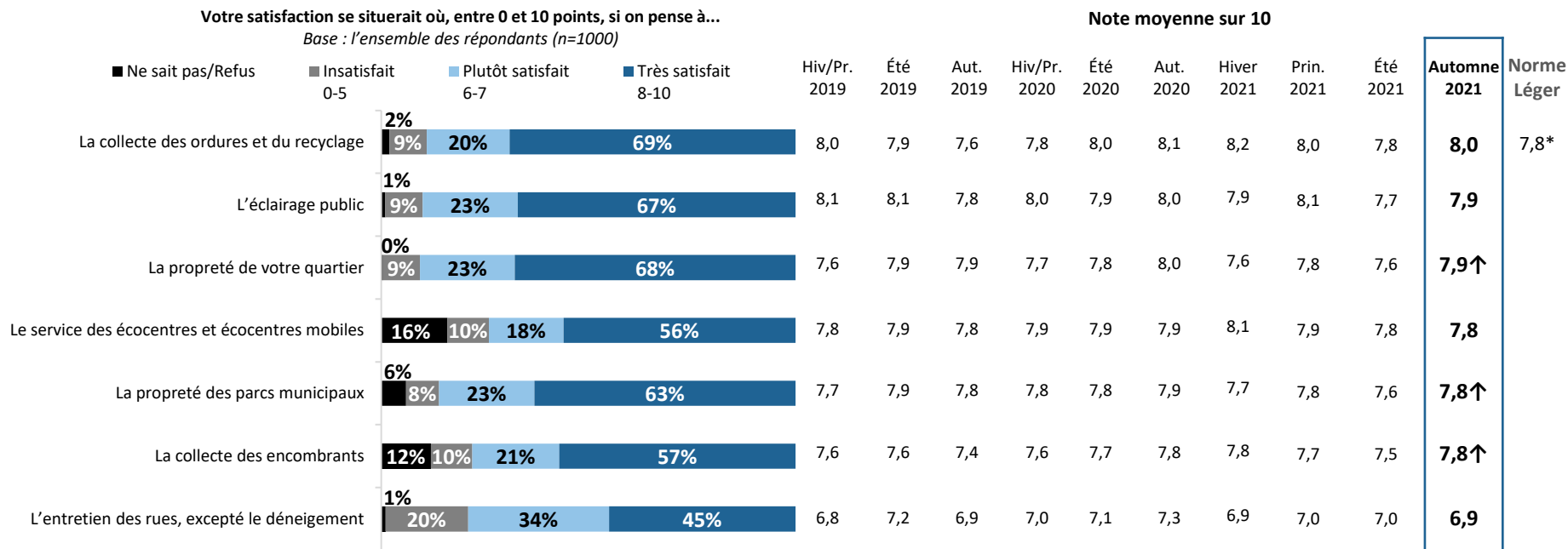


*Le niveau de bruit dans le quartier, qui faisait partie de l'indicateur *Interaction citoyenne et gestion du territoire* lors des mesures précédentes, fait partie de l'indicateur *Qualité du milieu* depuis la mesure estivale 2020.

2.2 Travaux publics et gestion des matières résiduelles – 1/2

La satisfaction quant à la propreté du quartier (7,9), la propreté des parcs municipaux (7,8) et la collecte des encombrants (7,8) a augmenté de façon significative par rapport à la mesure précédente.

Remarquons que la satisfaction à l'égard de tous les services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles est similaire à celle enregistrée à l'automne 2020, hormis pour l'entretien des rues qui a accusé une baisse de satisfaction par rapport à la même saison l'année précédente.



*Cet indicateur ne figurant pas à l'édition 2020 des Nomes municipales Léger, ce résultat est tiré de l'édition 2018. Lors de la mesure de 2020, la satisfaction à l'égard de l'enlèvement des ordures ménagères (7,6/10) et celle à l'égard de la collecte sélective (recyclage) (7,7/10) ont fait l'objet de mesures distinctes.

2.2 Travaux publics et gestion des matières résiduelles – 2/2

Les différences qui existent en matière de satisfaction à l'égard des services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles entre les arrondissements sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Soulignons que la satisfaction des résidents de l'arrondissement **La Cité-Limoilou** à l'égard de la **propreté de leur quartier (7,4/10)** et de la **collecte des encombrants (7,4/10)** est moins élevée que celle de leurs concitoyens.

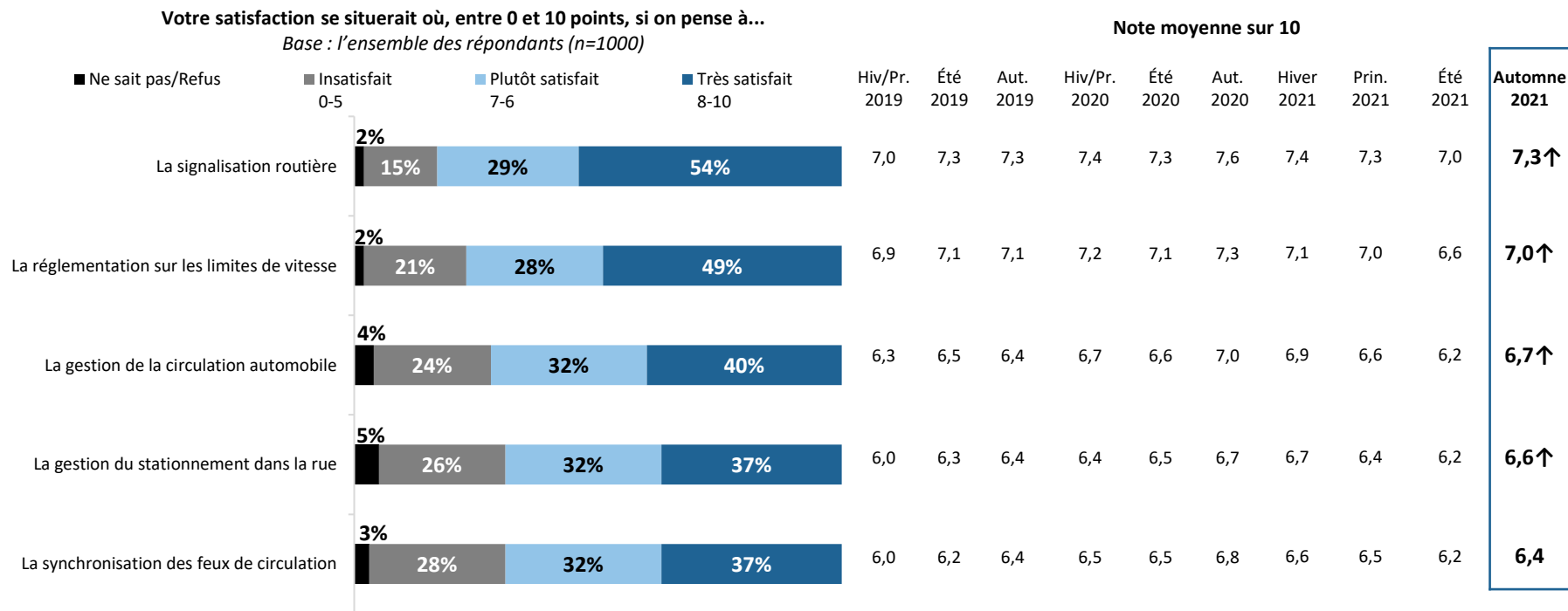
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

| Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10 | TOTAL (n=1000) | Arrondissement | | | | | |
|--|-------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=151) | Charlesbourg (n=161) | La Cité-Limoilou (n=167) | Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=199) | La Haute-Saint- Charles (n=179) | Les Rivières (n=143) |
| La collecte des ordures et du recyclage | 8,0 | 8,3 | 7,9 | 7,8 | 8,0 | 7,8 | 7,9 |
| L'éclairage public | 7,9 | 8,1 | 8,1 | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 7,8 |
| La propreté de votre quartier | 7,9 | 8,1 | 8,2 | 7,4 | 8,0 | 7,8 | 7,9 |
| Le service des écocentres et écocentres mobiles | 7,8 | 8,2 | 7,7 | 7,5 | 8,1 | 7,8 | 7,8 |
| La propreté des parcs municipaux | 7,8 | 8,0 | 7,9 | 7,7 | 7,9 | 7,9 | 7,7 |
| La collecte des encombrants | 7,8 | 8,0 | 7,8 | 7,4 | 8,0 | 7,6 | 7,8 |
| L'entretien des rues, excepté le déneigement | 6,9 | 7,0 | 6,8 | 7,0 | 7,0 | 6,8 | 7,0 |

2.3 Transport et mobilité intelligente – 1/2

Cette saison, quatre des services en transport en mobilité intelligente ont connu une hausse de satisfaction par rapport à la mesure de l'été 2021: la signalisation routière (7,3, contre 7,0), la réglementation sur les limites de vitesse (7,0, contre 6,6), la gestion de la circulation automobile (6,7, contre 6,2) et la gestion du stationnement dans la rue (6,6, contre 6,2).

La satisfaction à l'égard de la synchronisation des feux de circulation est statistiquement similaire à celle enregistrée lors de la dernière mesure.



2.3 Transport et mobilité intelligente – 2/2

Les différences qui existent entre les arrondissements en matière de satisfaction à l'égard des services de transport et de mobilité intelligente sont présentées dans le tableau ci-dessous.

À cet effet, remarquons que les résidents de l'arrondissement **La Haute-Saint-Charles** sont les moins satisfaits de la gestion de la circulation automobile (6,2).

Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

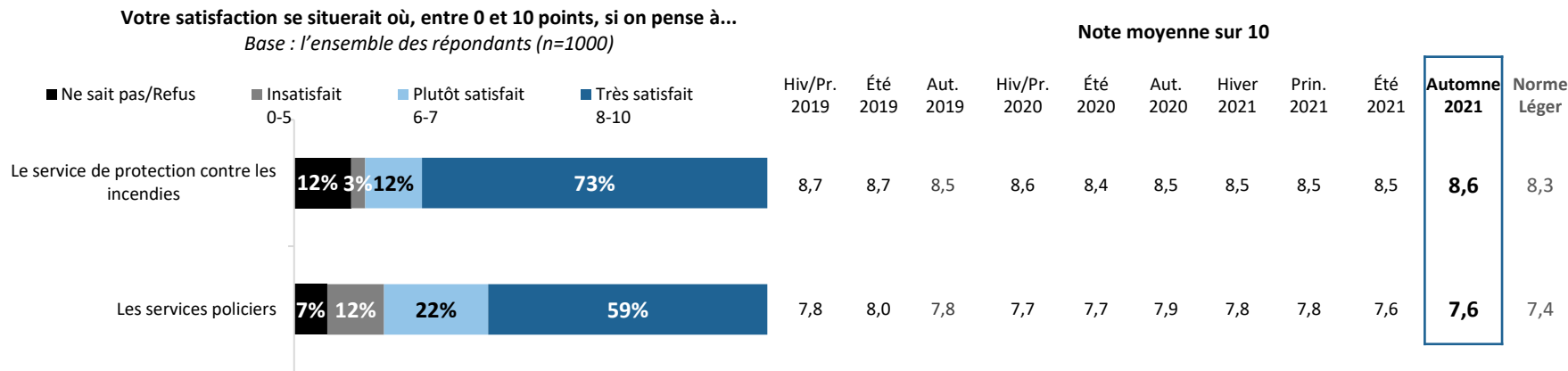
| Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10 | TOTAL (n=1000) | Arrondissement | | | | | |
|--|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=151) | Charlesbourg (n=161) | La Cité-Limoilou (n=167) | Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=199) | La Haute-Saint- Charles (n=179) | Les Rivières (n=143) |
| La signalisation routière | 7,3 | 7,6 | 7,4 | 7,2 | 7,4 | 7,1 | 7,3 |
| La réglementation sur les limites de vitesse | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 7,1 | 7,1 | 6,6 | 7,0 |
| La gestion de la circulation automobile | 6,7 | 6,9 | 6,5 | 6,7 | 6,8 | 6,2 | 6,9 |
| La gestion du stationnement dans la rue | 6,6 | 6,6 | 6,9 | 6,4 | 6,6 | 6,2 | 6,8 |
| La synchronisation des feux de circulation | 6,4 | 6,8 | 6,1 | 6,4 | 6,6 | 6,1 | 6,4 |

2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 1/3

La satisfaction à propos du service de protection contre les incendies (8,6) a connu une légère hausse alors que celle pour les services policiers est restée stable (7,6).

Ces résultats n'en restent pas moins supérieurs à la Norme Léger pour les deux services.

Soulignons que les résidents de l'arrondissement **Beauport** (8,8) ont une meilleure perception du service de protection contre les incendies. En ce qui concerne les services policiers, les résidents de **La Cité—Limoilou** (7,2) sont moins satisfaits de ce service comparé à leurs concitoyens.



| Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10 | Arrondissement | | | | | |
|--|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | Beauport (n=151) | Charlesbourg (n=161) | La Cité—Limoilou (n=167) | Ste-Foy— Sillery—Cap-Rouge (n=199) | La Haute-Saint- Charles (n=179) | Les Rivières (n=143) |
| Le service de protection contre les incendies | 8,8 | 8,6 | 8,5 | 8,4 | 8,6 | 8,3 |
| Les services policiers | 7,9 | 7,5 | 7,2 | 7,7 | 7,8 | 7,4 |

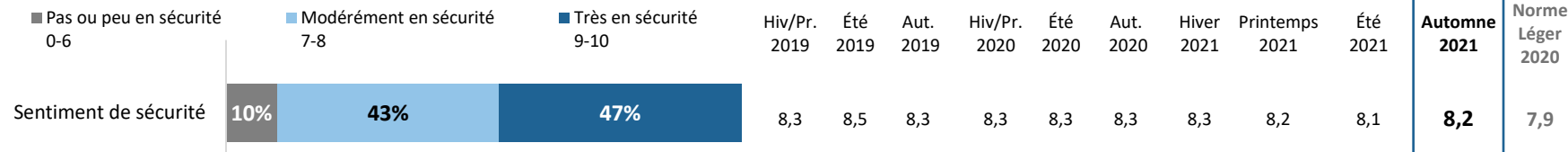
2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 2/3

Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec a connu une très légère hausse par rapport à la mesure précédente et est donc resté supérieur à la norme Léger (7,9).

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout en sécurité » et 10 signifiant « totalement en sécurité », à quel point vous sentez-vous en sécurité, en général, dans la ville de Québec?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

Note moyenne sur 10



Quelle est votre plus grande source d'insécurité?

| | Base: Ceux qui ne se sentent pas en sécurité Mentions spontanées | Hiver/ Printemps 2019 (n=83) | Été 2019 (n=69) | Automne 2019 (n=86) | Hiver/ Printemps 2020 (n=76) | Été 2020 (n=79) | Automne 2020 (n=83) | Hiver 2021 (n=96) | Printemps 2021 (n=70) | Été 2021 (n=97) | Automne 2021 (n=90) |
|--|---|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Aucune variation significative ne se dégage des résultats quant aux raisons d'insécurités par rapport à la mesure précédente. | Crainte de se faire attaquer | 9% | 21% | 17% | 10% | 17% | 26% | 17% | 20% | 18% | 21% |
| | Violence | 3% | 5% | 14% | 8% | 3% | 4% | 15% | 12% | 11% | 16% |
| La crainte de se faire attaquer (21%) et la violence (16%) sont les deux raisons les plus souvent citées par les citoyens qui ne se sentent pas en sécurité pour expliquer leur sentiment. | Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies | 21% | 17% | 25% | 24% | 18% | 16% | 23% | 19% | 19% | 10% |
| | Flânage / errance / mendicité | 5% | 9% | 3% | 13% | 8% | 10% | 7% | 15% | 10% | 10% |
| | Vols | 9% | 14% | 13% | 11% | 5% | 8% | 4% | 4% | 8% | 10% |
| | Vandalisme et méfaits | 15% | 7% | 16% | 9% | 19% | 6% | 14% | 8% | 14% | 8% |
| | Trafic et consommation de drogues | 13% | 3% | 1% | 10% | 4% | 5% | 6% | 7% | 5% | 5% |
| | Mauvais éclairage | 5% | 2% | 1% | 3% | 7% | 4% | 3% | 3% | 1% | 5% |
| | Danger d'incendie | 2% | 1% | 1% | 1% | 2% | 7% | 0% | 3% | 4% | 2% |
| | Achalandage des lieux publics | 5% | 1% | 3% | 3% | 0% | 5% | 2% | 0% | 0% | 2% |
| | Incidents avec des produits chimiques ou des contaminants | - | - | - | - | - | - | - | - | 1% | 2% |
| | Bâtiments abandonnés | 1% | 3% | 1% | 2% | 2% | 0% | 1% | 1% | 0% | 0% |

Le complément à 100% représente la non-réponse.

2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 3/3

La note moyenne accordée à leur sentiment de sécurité par les citoyens est uniforme dans tous les arrondissements à l'exception de l'arrondissement La Cité-Limoilou (7,8/10) où elle est moins élevée.

Les résultats à cet égard sont présentés en détail dans le tableau ci-dessous.

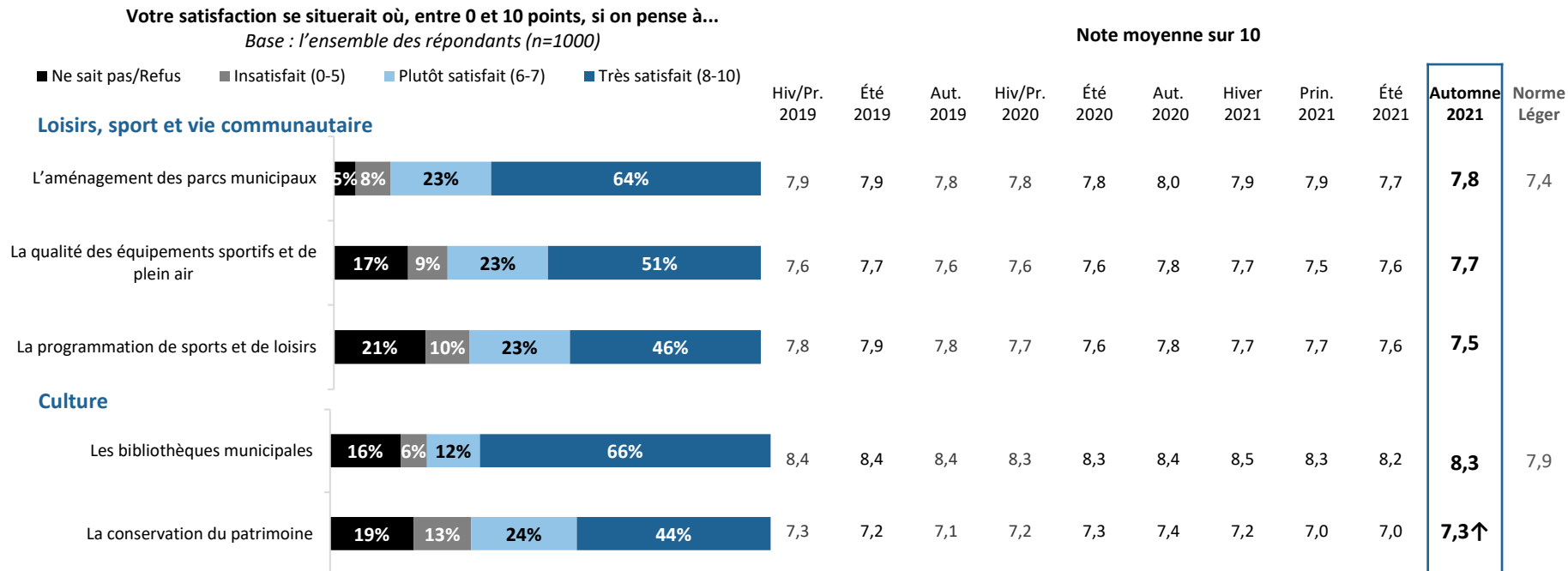
Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout en sécurité » et 10 signifiant « totalement en sécurité »,
à quel point vous sentez-vous en sécurité, en général, dans la ville de Québec?

| Base : l'ensemble des répondants | TOTAL (n=1000) | Arrondissement | | | | | |
|----------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=151) | Charlesbourg (n=161) | La Cité-Limoilou (n=167) | Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=199) | La Haute-Saint- Charles (n=179) | Les Rivières (n=143) |
| TRÈS EN SÉCURITÉ | 47% | 47% | 51% | 39% | 51% | 50% | 44% |
| MODÉRÉMENT EN SÉCURITÉ | 43% | 43% | 43% | 45% | 40% | 42% | 44% |
| PAS OU PEU EN SÉCURITÉ | 10% | 10% | 7% | 14% | 8% | 8% | 12% |
| Notes moyennes sur 10 | 8,2 | 8,2 | 8,4 | 7,8 | 8,3 | 8,3 | 8,1 |

2.5 Culture, sports, loisirs et vie communautaire – 1/2

La satisfaction envers la conservation du patrimoine a connu une légère hausse par rapport à la mesure de l'été 2021 (7,3, contre 7,0), la ramenant à un niveau similaire à celui enregistré à l'automne 2020 (7,4).

La satisfaction à l'égard de tous les autres services de culture, sports, loisirs et vie communautaire est restée stable.



2.5 Culture, sports, loisirs et vie communautaire – 2/2

Les différences qui existent entre les arrondissements en matière de satisfaction à l'égard des services de culture, sports, loisirs et vie communautaire sont illustrées dans le tableau ci-dessous.

À cet effet, remarquons que les résidents de **Beauport** sont davantage satisfaits de la **programmation de sport et de loisirs** (8,0), alors que les résidents de l'arrondissement **Les Rivières** sont moins satisfaits des **bibliothèques municipales** (7,9). Il en est de même pour les résidents de **La Cité–Limoilou** par rapport à la **conservation du patrimoine** (6,8).

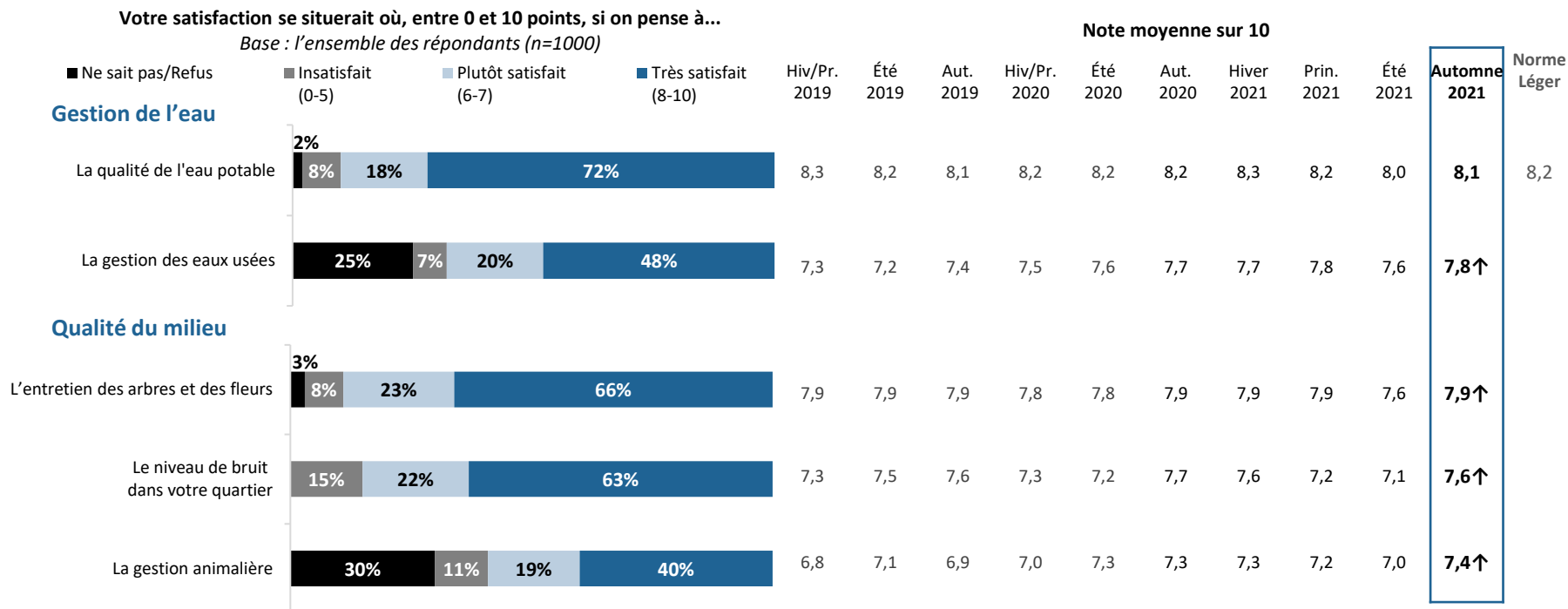
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

| Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10 | TOTAL (n=1000) | Arrondissement | | | | | |
|--|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=151) | Charlesbourg (n=161) | La Cité–Limoilou (n=167) | Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=199) | La Haute-Saint- Charles (n=179) | Les Rivières (n=143) |
| Les bibliothèques municipales | 8,3 | 8,6 | 8,5 | 8,2 | 8,4 | 8,3 | 7,9 |
| L'aménagement des parcs municipaux | 7,8 | 8,1 | 8,0 | 7,6 | 7,9 | 7,7 | 7,9 |
| La qualité des équipements sportifs et de plein air | 7,7 | 7,9 | 7,7 | 7,6 | 7,9 | 7,6 | 7,4 |
| La programmation de sports et de loisirs | 7,5 | 8,0 | 7,6 | 7,4 | 7,7 | 7,3 | 7,4 |
| La conservation du patrimoine | 7,3 | 7,6 | 7,4 | 6,8 | 7,4 | 7,3 | 7,2 |

2.6 Gestion de l'eau et qualité du milieu – 1/2

La quasi-totalité des services de cette catégorie a connu une hausse de satisfaction cette saison. Seule la satisfaction quant à la qualité de l'eau potable est restée statistiquement stable.

Notons que ces hausses ramènent la satisfaction à un niveau similaire à celui enregistré à l'automne 2020.



2.6 Gestion de l'eau et qualité du milieu – 2/2

Les différences qui existent en matière de satisfaction à l'égard de la gestion de l'eau et de la qualité du milieu entre les arrondissements sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Remarquons que les résidents de **La Cité-Limoilou** sont, pour la **dixième mesure consécutive**, **significativement moins satisfaits** du niveau de **bruit dans leur quartier** (6,9).

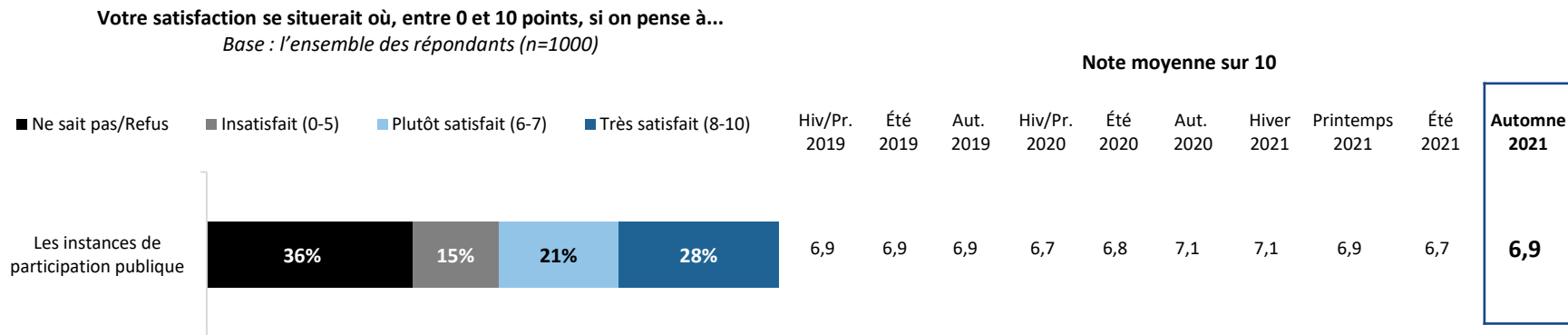
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

| Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10 | TOTAL (n=1000) | Arrondissement | | | | | |
|--|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=151) | Charlesbourg (n=161) | La Cité-Limoilou (n=167) | Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=199) | La Haute-Saint- Charles (n=179) | Les Rivières (n=143) |
| La qualité de l'eau potable | 8,1 | 8,4 | 8,2 | 8,1 | 7,9 | 7,9 | 8,0 |
| L'entretien des arbres et des fleurs | 7,9 | 8,1 | 7,9 | 7,8 | 7,9 | 7,8 | 8,0 |
| La gestion des eaux usées | 7,8 | 8,0 | 7,9 | 7,6 | 7,8 | 7,8 | 7,6 |
| Le niveau de bruit dans votre quartier | 7,6 | 7,6 | 8,0 | 6,9 | 7,8 | 7,7 | 7,6 |
| La gestion animale | 7,4 | 7,3 | 7,4 | 7,4 | 7,6 | 7,3 | 7,2 |

2.7 Interaction citoyenne

La satisfaction des citoyens à l'égard des instances de participation publique est restée statistiquement stable depuis la mesure de l'été 2021 (6,9/10).

Cette évaluation est uniforme parmi les six arrondissements.



| Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10 | Arrondissement | | | | | |
|--|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| | Beauport (n=151) | Charlesbourg (n=161) | La Cité-Limoilou (n=167) | Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=199) | La Haute-Saint-Charles (n=179) | Les Rivières (n=143) |
| Les instances de participation publique | 7,3 | 6,7 | 6,9 | 7,0 | 6,8 | 6,7 |

2.8 Services municipaux à améliorer en priorité

Cette saison, le déneigement (8%) et l'entretien des rues et des trottoirs (7%) sont les deux services les plus souvent cités quand on interroge les citoyens au sujet du service municipal qui devrait, selon eux, être amélioré en priorité. Notons que ces deux services étaient aussi les plus souvent mentionnés à l'automne 2020.

Selon vous, quel serait le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec?

| <i>Base: l'ensemble des répondants</i> Mentions spontanées | Hiver / Printemps 2019 (n=1001) | Été 2019 (n=1002) | Automne 2019 (n=1000) | Hiver / Printemps 2020 (n=1000) | Été 2020 (n=1001) | Automne 2020 (n=1000) | Hiver 2021 (n=1000) | Printemps 2021 (n=1006) | Été 2021 (n=1000) | Automne 2021 (n=1000) |
|---|--|-------------------------|-----------------------------|--|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Déneigement | 18% | 8% | 11% | 15% | 8% | 9% | 4% | 5% | 4% | 8% ↑ |
| Entretien des rues et des trottoirs (sans précision) | 2% | 7% | 4% | 3% | 4% | 8% | 1% | 4% | 5% | 7% |
| Réparation de la chaussée / Nids-de-poule | 9% | 1% | 4% | 5% | 4% | 6% | 1% | 11% | 4% | 5% |
| Gestion de la circulation | 3% | 6% | 7% | 4% | 4% | 3% | 1% | 4% | 3% | 5% |
| Service de police / Sécurité publique | 0% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 1% | 4% | 4% | 4% |
| Travaux publics | 1% | 1% | 5% | 1% | 1% | 1% | 0% | 2% | 5% | 3% ↓ |
| Service des sports et des loisirs | 1% | 2% | 3% | 2% | 2% | 3% | 1% | 1% | 3% | 3% |
| Transport en commun | 2% | 2% | 4% | 4% | 3% | 2% | 2% | 3% | 3% | 2% |
| Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets | - | - | - | - | - | - | 1% | 2% | 2% | 2% |
| Compostage | 2% | 3% | 2% | 1% | 2% | 2% | 1% | 2% | 2% | 2% |
| L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication | 2% | 1% | 3% | 2% | 1% | 1% | 1% | 1% | 2% | 2% |
| Piste cyclables (en général) | 0% | 1% | 1% | 3% | 2% | 3% | 0% | 1% | 1% | 2% |
| Déglaçage des trottoirs | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2% ↑ |
| Autre | 5% | 2% | 1% | 3% | 7% | 4% | 2% | 2% | 3% | 3% |
| Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête | 46% | 46% | 40% | 40% | 50% | 42% | 79% | 45% | 44% | 41% |

Les réponses représentant 1% et moins des mentions sont présentés en annexe.

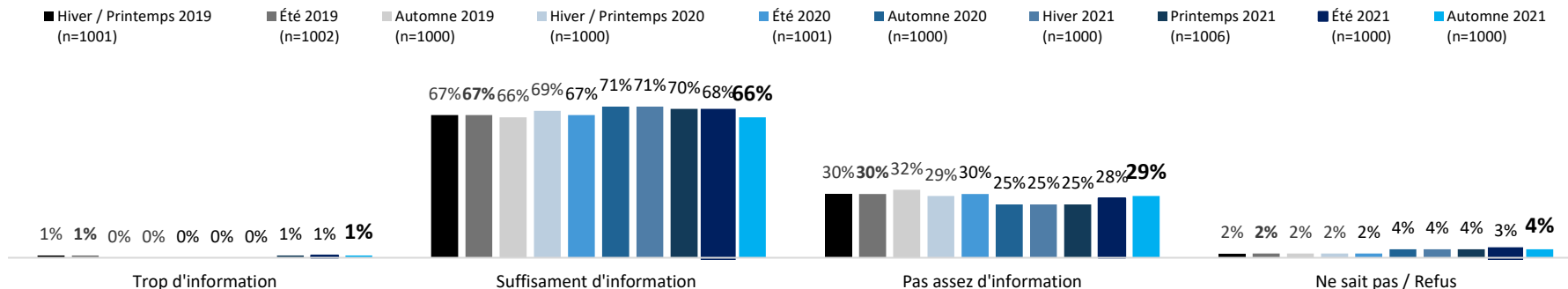
3. Les communications et l'expérience citoyen

3.1 Quantité et pertinence de l'information

L'évaluation faite par les citoyens sur la quantité d'information reçue de la part de la Ville est stable. Celle faite de la pertinence de cette information a quant à elle connu une légère hausse par rapport à la dernière mesure où elle avait accusé une baisse (7,4, contre 7,2).

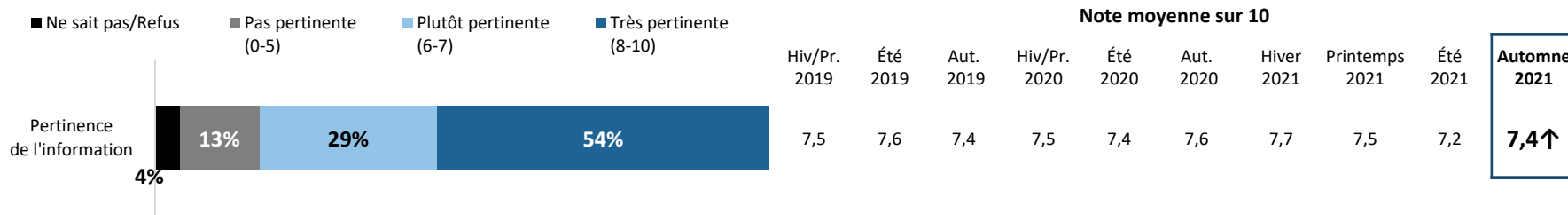
Considérez-vous avoir trop, suffisamment ou trop peu d'information de la part de la Ville de Québec concernant les services offerts?

Base : l'ensemble des répondants



Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout pertinente » et 10 « totalement pertinente » considérez-vous que l'information que vous recevez de la part de la Ville de Québec sur ses services est pertinente?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



Note moyenne sur 10

| Hiv/Pr. 2019 | Été 2019 | Aut. 2019 | Hiv/Pr. 2020 | Été 2020 | Aut. 2020 | Hiver 2021 | Printemps 2021 | Été 2021 |
|--------------|----------|-----------|--------------|----------|-----------|------------|----------------|----------|
| 7,5 | 7,6 | 7,4 | 7,5 | 7,4 | 7,6 | 7,7 | 7,5 | 7,2 |

Automne 2021
7,4↑

3.2 Moyens de communication privilégiés

Tout comme pour la mesure précédente, les principaux outils par lesquels les citoyens s'informent des activités de la Ville sont: les médias traditionnels (57%), le bulletin municipal « Ma Ville » (50%) et le site web de la Ville (42%).

Notons une baisse de l'intérêt des citoyens envers les communiqués de presse envoyés par courriel (11%).

Les variations selon l'âge sont illustrées ci-dessous.

Par quel(s) moyen(s) vous tenez-vous informé sur les activités de la Ville?

| Base: l'ensemble des répondants - Mentions multiples | TOTAL | | | | | | | | | | Âge | | |
|--|------------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|
| | Hiv./Pr. 2019 (n=1001) | Été 2019 (n=1002) | Aut. 2019 (n=1000) | Hiv./Pr. 2020 (n=1000) | Été 2020 (n=1001) | Aut. 2020 (n=1000) | Hiver 2021 (n=1000) | Pr. 2021 (n=1006) | Été 2021 (n=1000) | Automne 2021 (n=1000) | 18-34 ans (n=252) | 35-54 ans (n=312) | 55 ans et + (n=436) |
| Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux) | 59% | 59% | 58% | 57% | 59% | 54% | 58% | 58% | 55% | 57% | 42% | 55% | 68% |
| Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville » | 57% | 48% | 51% | 57% | 50% | 51% | 56% | 52% | 51% | 50% | 26% | 44% | 70% |
| Vous allez sur le site web de la Ville | 40% | 44% | 44% | 41% | 43% | 43% | 42% | 40% | 38% | 42% | 37% | 44% | 43% |
| Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram) | 32% | 33% | 36% | 35% | 35% | 37% | 37% | 36% | 37% | 37% | 50% | 45% | 24% |
| Vous êtes abonnés à l'infolettre | 17% | 16% | 18% | 16% | 18% | 20% | 17% | 17% | 18% | 19% | 10% | 18% | 24% |
| Par les communiqués de presse envoyés par courriel | 12% | 14% | 12% | 12% | 13% | 15% | 14% | 14% | 15% | 11%↓ | 5% | 10% | 16% |
| Par la télédiffusion des conseils municipaux | 7% | 7% | 7% | 6% | 7% | 6% | 6% | 7% | 5% | 6% | 5% | 5% | 7% |
| Vous assistez aux Conseils de quartier | 2% | 2% | 2% | 3% | 2% | 2% | 1% | 2% | 1% | 2% | 2% | 2% | 1% |
| Aucun de ces moyens | 4% | 3% | 4% | 3% | 4% | 4% | 3% | 4% | 3% | 5% | 11% | 3% | 1% |

Les répondants pouvaient sélectionner plus d'une réponse. Les totaux sont donc supérieurs à 100%.

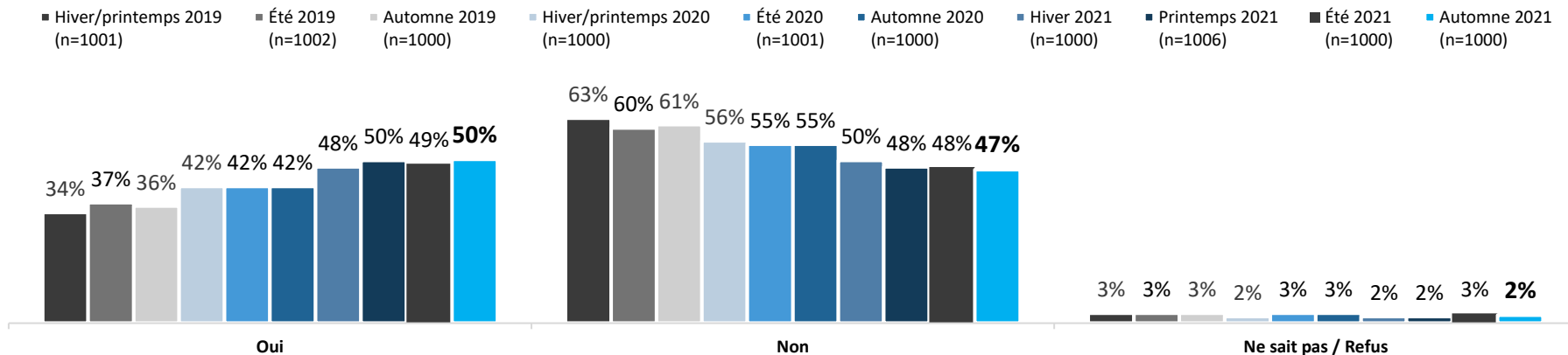
3.3 Connaissance du service 311 – 1/2

Par rapport à la mesure précédente, la notoriété du service 311 est statistiquement stable (50%, contre 49% à l'été).

Les citoyens de 18 à 34 ans restent en moins grande proportion à connaître ce service (38%).

Connaissez-vous le service 311 de la Ville de Québec?

Base : l'ensemble des répondants



Base: l'ensemble des répondants

Oui

18-34 ans
(n=252)

38%

Âge

35-54 ans
(n=312)

50%

55 ans et +
(n=436)

58%

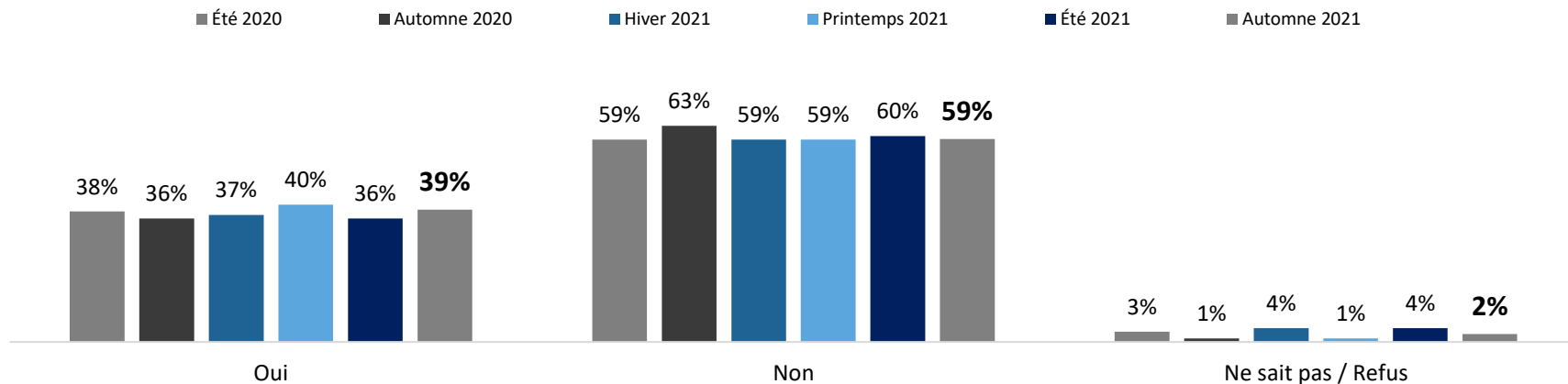
3.3 Connaissance du service 311 – 2/2

Parmi les citoyens connaissant le service 311, 39% savent qu'il existe une application mobile pour accéder à ce service, soit 20% de la population totale. Ce résultat est statistiquement similaire à celui enregistré lors de la dernière mesure.

La notoriété de cette application est uniforme parmi les six arrondissements, mais inférieure parmi les citoyens entre 35 et 54 ans (31%).

Saviez-vous qu'il existe une application mobile du service 311 de la Ville de Québec?

Base : les répondants qui connaissent le service 311 (n=514)



| Base: les répondants qui connaissent le service 311 (n=514) | Arrondissement | | | | | | Âge | | |
|---|-----------------|---------------------|--------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| | Beauport (n=83) | Charlesbourg (n=88) | La Cité–Limoilou (n=110) | Ste-Foy–Sillery–Cap-Rouge (n=103) | La Haute-Saint-Charles (n=79) | Les Rivières (n=51) | 18-34 ans (n=100) | 35-54 ans (n=162) | 55 ans et + (n=252) |
| Oui | 36% | 33% | 44% | 39% | 38% | 38% | 39% | 31% | 43% |

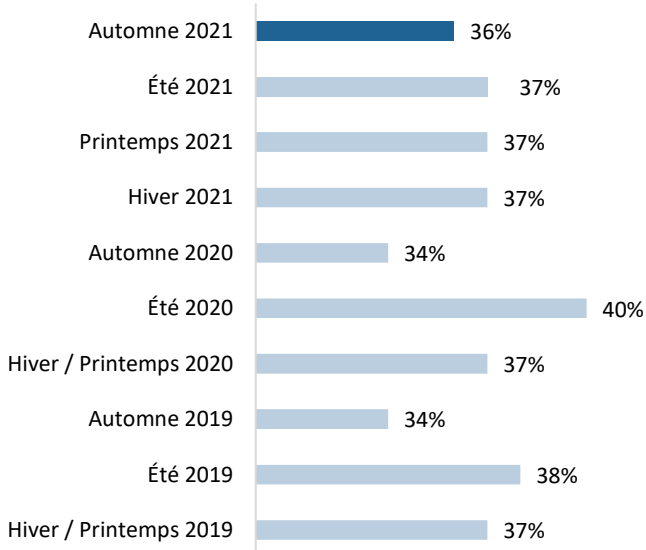
3.4 Demandes de service – 1/2

Au cours des douze derniers mois, 36% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec, soit une proportion semblable à celle enregistrée lors de la mesure précédente.

La nature de ces différentes demandes était répartie de façon similaire à l'été 2021: la gestion des matières résiduelles (39%), puis les travaux publics (23%) représentaient la plus grande part de celles-ci.

Au cours des douze derniers mois, avez-vous adressé une demande à la Ville de Québec, que ce soit en personne, par courriel, par téléphone ou via le site web de la Ville?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000) - OUI



Quelle était la nature de votre dernière demande? Concernait-elle...

| Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 mois précédent le sondage | Hi./Pr. 2019 (n=393) | Été 2019 (n=386) | Aut. 2019 (n=347) | Hi./Pr. 2019 (n=391) | Été 2020 (n=419) | Aut. 2020 (n=359) | Hiver 2021 (n=363) | Pr. 2021 (n=396) | Été 2021 (n=395) | Aut. 2021 (n=386) |
|--|----------------------|------------------|-------------------|----------------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------|------------------|-------------------|
| La gestion des matières résiduelles | 32% | 35% | 32% | 38% | 36% | 30% | 39% | 35% | 36% | 39% |
| Les travaux publics | 29% | 25% | 32% | 24% | 26% | 29% | 26% | 27% | 22% | 23% |
| La gestion du territoire-urbanisme | 16% | 13% | 13% | 12% | 16% | 16% | 10% | 11% | 14% | 13% |
| Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie | 5% | 4% | 4% | 5% | 4% | 4% | 5% | 5% | 6% | 4% |
| Autre | 18% | 23% | 19% | 22% | 18% | 21% | 19% | 23% | 21% | 21% |

3.4 Demandes de service – 2/2

La proportion de citoyens ayant adressé une demande à la Ville de Québec est uniforme parmi les arrondissements, à l'exception de l'arrondissement **Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge** où elle a été significativement moins élevée (29%).

Au cours des douze derniers mois, avez-vous adressé une demande à la Ville de Québec, que ce soit en personne, par courriel, par téléphone ou via le site web de la Ville?

| Base: l'ensemble des répondants | TOTAL (n=1000) | Arrondissement | | | | | |
|---------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=151) | Charlesbourg (n=161) | La Cité-Limoilou (n=167) | Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=199) | La Haute-Saint-Charles (n=179) | Les Rivières (n=143) |
| OUI | 36% | 37% | 34% | 38% | 29% | 42% | 34% |

Les différences qui existent entre les arrondissements en ce qui concerne la nature des demandes qui ont été adressées à la Ville de Québec sont illustrées ci-dessous. Soulignons que les résidents de l'arrondissement **Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge** ont davantage fait de demandes portant sur les travaux publics (36%).

Quelle était la nature de votre dernière demande? Concernait-elle...

| Base: les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois | TOTAL (n=386) | Arrondissement | | | | | |
|---|------------------|--------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| | | Beauport (n=58) | Charlesbourg (n=61) | La Cité-Limoilou (n=71) | Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=70) | La Haute-Saint-Charles (n=75) | Les Rivières (n=51) |
| La gestion des matières résiduelles | 39% | 46% | 38% | 33% | 32% | 43% | 46% |
| Les travaux publics | 23% | 17% | 31% | 21% | 36% | 23% | 8% |
| La gestion du territoire-urbanisme | 13% | 18% | 16% | 10% | 13% | 13% | 10% |
| Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie | 4% | 2% | 2% | 6% | 3% | 2% | 7% |
| Autre | 21% | 17% | 13% | 30% | 17% | 18% | 29% |

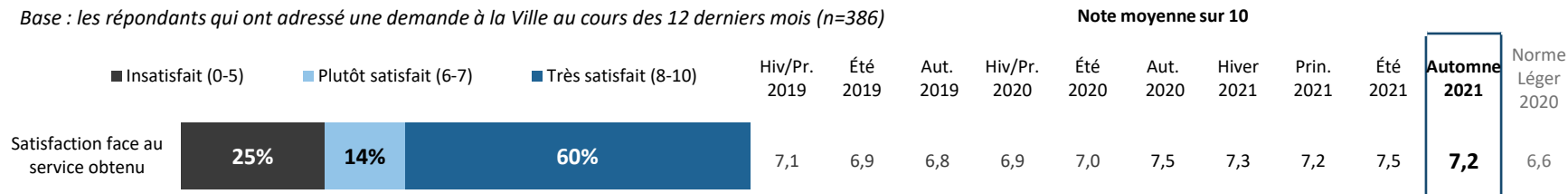
3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service

La satisfaction générale des citoyens qui ont adressé une demande à la Ville est statistiquement stable par rapport à la dernière mesure (7,2/10).

Notons que les **Beauportois** (8,3) se disent davantage satisfaits à ce sujet que leurs concitoyens.

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction face au service obtenu à la suite de votre dernière demande adressée à la Ville?

Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois (n=386)



| Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au court les 12 derniers mois | Arrondissement | | | | | |
|--|-----------------|---------------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| | Beauport (n=58) | Charlesbourg (n=61) | La Cité-Limoilou (n=71) | Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=70) | La Haute-Saint-Charles (n=75) | Les Rivières (n=51) |
| Note moyenne sur 10 | 8,3 | 7,4 | 6,8 | 7,1 | 6,8 | 7,1 |

Les citoyens qui ont fait une demande concernant la gestion des matières résiduelles se montrent significativement plus satisfaits des services reçus (8,2/10). Ceux dont la demande concernait la gestion du territoire-urbanisme s'en montrent au contraire moins satisfaits (6,2/10).

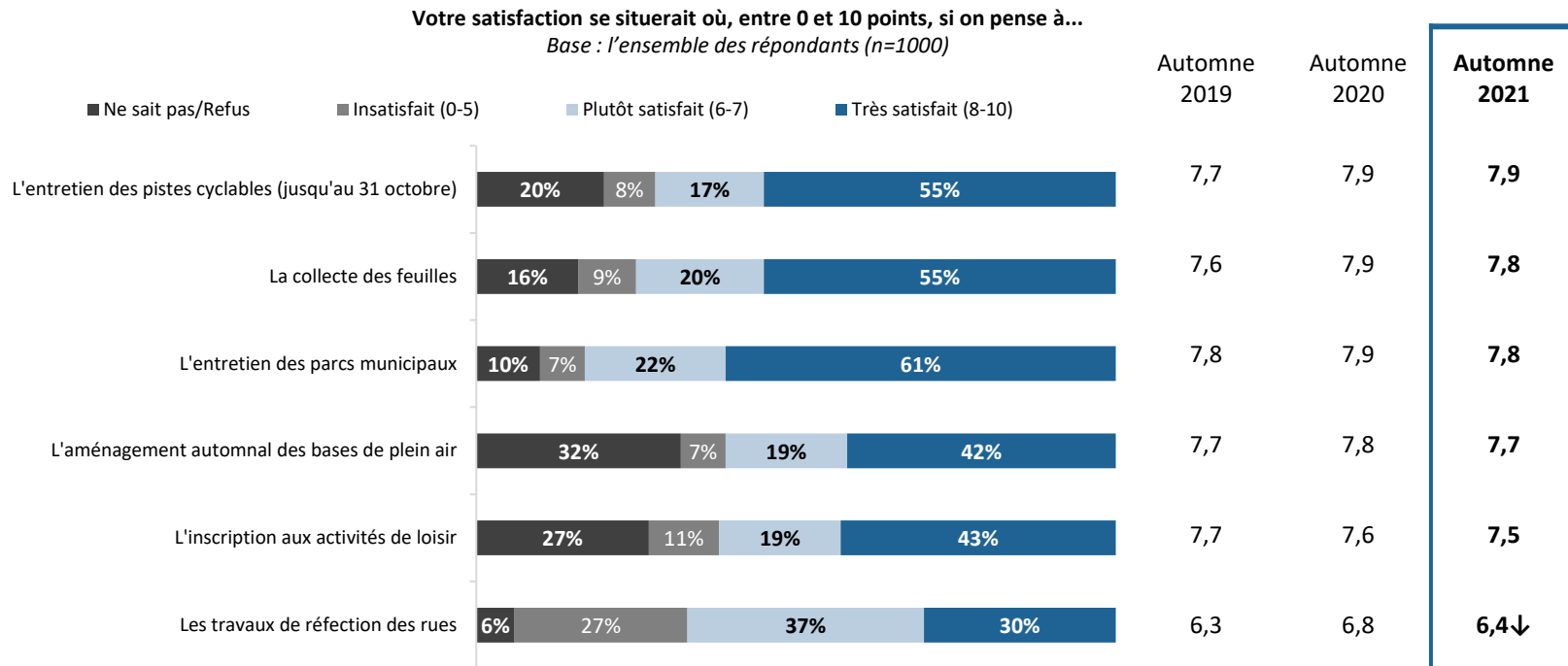
| Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois | La demande formulée concernait ... | | | | |
|--|---|----------------------------|---|--|--------------|
| | La gestion des matières résiduelles (n=148) | Les travaux publics (n=88) | La gestion du territoire-urbanisme (n=55) | Service de police ou le Service de protection contre l'incendie (n=14) | Autre (n=81) |
| Note moyenne sur 10 | 8,2 | 7,3 | 6,2 | 5,4 | 6,8 |

4. Services saisonniers

4. Services saisonniers

Dans l'ensemble, les citoyens ont octroyé une note moyenne plutôt satisfaisante aux services automnaux (7,4/10). C'est toutefois une note inférieure à celle de l'automne précédent (7,6/10).

Cette baisse de satisfaction moyenne est principalement attribuable à une baisse de 0,4 point sur dix de la note attribuée aux travaux de réfection des rues, le seul des six services saisonniers à enregistrer une baisse significative par rapport à l'automne 2020.



4. Services saisonniers

Il existe quelques différences significatives entre les arrondissements en matière de satisfaction à l'égard des services automnaux. Celles-ci sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Remarquons que les résidents de l'arrondissement de **Beauport** sont plus satisfaits que leurs concitoyens de **la collecte des feuilles** (8,1), alors que les résidents de **La Cité–Limoilou** se disent moins satisfaits de **l'entretien des pistes cyclables** (7,6).

Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

| Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10 | Total (n=1000) | Arrondissement | | | | | |
|--|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=151) | Charlesbourg (n=161) | La Cité–Limoilou (n=167) | Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=199) | La Haute-Saint- Charles (n=179) | Les Rivières (n=143) |
| ...l'entretien des pistes cyclables (jusqu'au 31 octobre) | 7,9 | 8,2 | 8,0 | 7,6 | 7,9 | 8,0 | 7,9 |
| ...la collecte des feuilles | 7,8 | 8,1 | 7,8 | 7,6 | 7,9 | 7,8 | 7,8 |
| ...l'entretien des parcs municipaux | 7,8 | 8,0 | 8,0 | 7,9 | 7,8 | 7,7 | 7,7 |
| ...l'aménagement automnal des bases de plein-air | 7,7 | 7,8 | 7,7 | 7,6 | 7,8 | 7,8 | 7,5 |
| ...l'inscription aux activités de loisir | 7,5 | 7,4 | 7,4 | 7,5 | 7,5 | 7,2 | 7,6 |
| ...les travaux de réfection des rues | 6,4 | 6,6 | 6,2 | 6,3 | 6,5 | 6,2 | 6,5 |

ANNEXE

ANNEXE

Services municipaux à améliorer en priorité (suite)

Selon vous, quel serait le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec?

| Base: l'ensemble des répondants Mentions spontanées | Hiver / Printemps 2019 (n=1001) | Été 2019 (n=1002) | Automne 2019 (n=1000) | Hiver / Printemps 2020 (n=1000) | Été 2020 (n=1001) | Automne 2020 (n=1000) | Hiver 2021 (n=1000) | Printemps 2021 (n=1006) | Été 2021 (n=1000) | Automne 2021 (n=1000) |
|---|--|-------------------------|-----------------------------|--|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Aménagement de stationnements | 0% | 1% | 1% | 1% | 2% | 2% | 0% | 2% | 2% | 1% |
| Sécurité routière | 2% | 4% | 2% | 1% | 2% | 2% | 0% | 1% | 2% | 1%↓ |
| Aide / soutien aux itinérants / personnes défavorisées | - | - | - | - | - | - | - | - | 2% | 1%↓ |
| Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons | - | - | - | - | - | 1% | 1% | 2% | 1% | 1% |
| Entretien des parcs / des arbres | 1% | 3% | 1% | 2% | 2% | 2% | 0% | 1% | 1% | 1% |
| Préserver / créer des espaces verts / plus d'arbres | - | - | - | - | - | - | - | - | 1% | 1% |
| Nettoyage des rues/ des trottoirs | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1% |
| Le recyclage | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1% |
| Contrôle animalier | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1% |
| La collecte des feuilles à l'automne (plus longtemps, etc.) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1% |



Katherine Marcil

Directrice de recherche

kmarcil@leger360.com

(418) 522-7467 poste 1008